

# 磨砺十载 今朝亮剑

——访宁波鑫之杰董事长陈方捷



定位仪、立式、台式举升设备及各种专用维修工具等已经是行业中可圈可点的完备模板。而现在除了位于甬金温高速公路宁波入口处的长安马自达4S店,还有宁波万事得店。

“天下招数,唯快不破。比如升级4S店,我们就抢先进行改造;当其它店还没有上牌点的时候,我们鑫之杰已经有了自己的上牌点。我们不介意被模仿,只要求自己比别人快一步提升客户服务质量。”陈方捷表示。

## 挖掘管家式服务潜力

2014年的车市呈现“微增长”现象,有些品牌还出现较大幅度的销售波动。不过,宁波鑫之杰却是逆势而上,不仅勤练内功,而且一直倡导“管家式服务”,收获了一个又一个惊喜。

“就说上牌点,现在其它店也有了,但我们增加了汽车检测这一项,包括汽车使用过后两三年后,我们还可以为客户提供汽车一条龙的检测服务。这种剑锋上寸有所长正是一汽马自达的管家式服务。”

据陈方捷介绍,近年来,鑫之杰特别加强了在人员招聘及培训管理方面的内容,目标是积极向服务型转变。所有新加入人员都要经过完善的体系培训,力争将最专业的精神融入到日常工作中,让每一位客户都能感受到鑫之杰的服务及变化。在人员配备上,鑫之杰集团严格执行一汽的标准,选拔了一批具有多年实践经验的销售、维修人员,又经美国多尔公司培训、考核,在“管家式”服务理念指导下,从事销售、维修活动。

此外,鑫之杰还投入资金用于店面改造,将原有的规模及配套设置升级拓展,让广大客户能感受到更优质的鑫之杰服务。并不定期举行各种各样的活动,比如试驾试驾、养护课堂等,为客户送去关爱。

陈诗虹/文

## 力拓个性化4S店

人无我有,人有我优,用这点来形容宁波鑫之杰的4S店发展最合适。董事长陈方捷回忆2006年公司首开——环城西路南苑街汽车销售一条街旗舰店,占地面积7700平方米,其中:展厅面积600平方米,配件库400平方米,辅助用房1200平方米。维修车间配有烤漆房、电脑配漆、WDS专用诊断仪、车身校正仪、四轮

# 车市论道



# 品牌为先 驾驭未来

——访宁波轿辰集团董事长汪剑君



2014年国内汽车市场环境复杂,汽车销量增长缓慢。而成立于2006年的轿辰集团,现已拥有员工3500多名,代理15个汽车品牌,拥有56家子公司,经营业务涵盖了整车销售、汽车维修、汽车保险、汽车按揭等服务领域,年销售收入超过80个亿,已成为宁波地区最大的汽车经销商集团之一。那么如何做到在汽车行业处于领先为位置呢?为此笔者访问了宁波轿辰集团董事长汪剑君。

## 机遇促进变革

“正是由于2014年汽车销量增速放缓,汽车企业与经销商之间的矛盾又再次摆到台面上。”汪剑君女士透露了目前行业面临的巨大挑战,她称之为“今天—变革”。

她指出如今中国汽车市场出现了以下两个明显转变:第一,行业监管加强;从2013年出台的新《三包法》,2014年年国家工商行政管理总局公布的“停止汽车品牌授权备案”,以及对汽车厂家的反垄断调查等。第二,国内汽车市场发展出现新变化:未来汽车经销商会有大量兼并重组,汽车市场营销模式必将发生变革。

就在2014年年中,汪总正式上任董事长,在多方调整合作下,顺利地完成了角色转型。经过半年的实践,轿辰集团目前已经形成强大的凝聚力。“对于企业而言,如果固守传统的经营模式,必将导致企业变弱甚至淘汰。我们只有顺应变革,创新经营模式,才会走得更健康更长远。”

## 品牌铸就未来

“轿辰经过数十年的发展,建立了一个企业发展动力模式。我们把‘转型’与‘创新’看成两个轮子,把‘企业文化’看成连接这两个轮子的一根轴,把品牌作为企业文化核心竞争力做主要内容,通过企业文化

来带动转型和创新这两个轮子的驱动与平衡,进而推动企业核心竞争力的强化,‘轿辰’品牌知名度的提升。”

## 体验达成改善

2015年对于轿辰集团来讲更需要在发展战略、经营思路、管理模式等诸方面,积极主动“变革”,强化企业文化,坚持转型与创新,以应对外部环境的剧烈变化,迎接2015新一年的挑战。

近十年来,从“360度服务”到“感动服务”再到“终身用车服务”,轿辰人始终走在品质服务强化的前列。因为我们明白,“服务”才是我们经销商集团的“核心产品”,对我们而言,优质的服务就是优质的产品。在互联网时代下的2015,我们选择着力于客户体验的设计,以提供极致、专业的品质服务为目标,通过客户体验反馈,促进服务完善,达到服务品质、服务标准、服务细节等全面提升,并与加速企业内部经营管理模式的转型与创新形成良性循环,真正做到让客户满意,大幅度提升服务的竞争力。

陈诗虹/文

轿辰集团 10th 周年 2006-2015 与感恩同行

轿辰 您身边的汽车服务专家

# 开店十周年 与感恩同行



地址:浙江省宁波市高新区星海南路16号  
 客服:400 600 6767  
 官网:www.jiaochen.com.cn



关注轿辰公众微信



关注轿辰官方微博